

JUZGADO CIVIL DEL CIRCUITO Riosucio – Caldas
JUEZ: EDNA PATRICIA DUQUE ISAZA

Referencia: Proceso: ACCIÓN POPULAR
Demandante: JOSÉ ELIDIER LARGO
Demandado: NUEVA EPS
Rad: 17-614-31-12-001-2023-00138-00
Asunto: Contestación Acción Popular

JOHN EDWARD ROMERO RODRIGUEZ, mayor de edad identificado con la Cédula de Ciudadanía C.C. No. 80.238.736 de Bogotá, Tarjeta Profesional No. 229.014 del Consejo Superior de la Judicatura, domiciliado en la ciudad de Bogotá, obrando en mi calidad de apoderado judicial de la empresa accionada **NUEVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD -NUEVA EPS S.A.**, sociedad comercial constituida mediante Escritura Pública No. 753 de la Notaria 30 de Bogotá del 22 de marzo de 2007, registrada en la Cámara de Comercio de Bogotá el 31 de mayo de 2007 bajo el número 01134885 del Libro IX, matrícula mercantil No. 01708546 y NIT 900156264-2, tal como se acredita mediante poder legalmente otorgado por su representante legal suplente Doctora **ADRIANA JIMENEZ BAEZ**, , mayor de edad, con domicilio y residencia en la ciudad de Bogotá D.C., obrando en calidad de Representante Legal suplente de **Nueva Empresa Promotora de Salud - NUEVA EPS S.A.-** con NIT 900.156.264 – 2 el cual se anexa con el presente escrito, encontrándome dentro del término legal, dentro del término procesal **me permito presentar Contestación Acción Popular** dentro del presente caso, en los siguientes términos:

I. EN RELACIÓN A LOS HECHOS

A LOS HECHOS: NO SON CIERTOS

Buscando una atención accesible y humanizada, se crea el programa “NUEVA EPS Inclusiva e Incluyente” que tiene como objetivo brindar servicios accesibles, oportunos y de calidad para todos los usuarios, independientemente de sus necesidades, limitantes o condiciones personales, teniendo en cuenta todos los canales de atención.

En la implementación de las acciones de este programa, se encuentra:

La atención integral e incluyente, se construyó un modelo oficial guía de atención incluyente la cual está siendo socializada y adoptada por todos y cada uno de nuestros colaboradores de cara al afiliado con el fin de garantizar un servicio digno, incluyente de calidad para todos los afiliados y sus acompañantes.

Dentro del proceso formativo de la guía de atención incluyente, se brinda también la siguiente información a nuestros colaboradores: conceptos generales, tipos de discapacidad y diversidad de población, atención por cada tipo de discapacidad. Para las personas con discapacidad auditiva socializamos para establecer contacto con el usuario, como opción es importante investigar si este usuario sabe leer en los casos de la persona con discapacidad auditiva, en ese caso sería importante notificarle por escrito lo que quieran comunicarle; si el usuario tiene un acompañante, primero nos dirigimos a la persona con discapacidad auditiva, y si esta persona nos indica que nos comuniquemos con su acompañante debemos hacerlo, Otra opción es dentro de esa misma comunicación solicitar al familiar que apoye al usuario para descargar la herramienta del centro de relevos en su celular y de esta manera el usuario

que se dirija a la oficina podrá abrir la aplicación para establecer contacto con el asesor o el personal de salud. Del mismo modo, contamos con la herramienta “SERVIR” de FENASCOL, que es una herramienta virtual y sincrónica que permite tener en tiempo real el servicio del intérprete de lengua de señas colombiana para usuarios con discapacidad auditiva en la oficina de atención al usuario.

Para brindar un contexto, FENASCOL (Federación Nacional de Sordos de Colombia) es una organización de la Sociedad Civil que representa actualmente a 31 asociaciones de sordos en el país; tiene como objetivo brindar diferentes productos y servicios para dar soluciones que aporten a la accesibilidad y la inclusión de la Población Sorda a los productos, bienes y servicios que ofrecen las entidades, instituciones y empresas, teniendo en cuenta las particularidades propias de la Población Sorda Colombiana.

Teniendo en cuenta la Ley de Transparencia (Ley 1712 de 2014), de acuerdo con los lineamientos emitidos por parte de la Procuraduría General de la Nación, que solicita publicar los programas y proyectos dirigidos a población vulnerable, a continuación, se encuentra hipervínculo con la información que reposa en el botón de transparencia de la página WEB de NUEVA EPS relacionada con el programa “NUEVA EPS Inclusiva e Incluyente”.
[Publicación NUEVAEPS Incluyente Inclusiva](#)

Del mismo modo y respondiendo a la implementación de un modelo incluyente; el sinfín (video cíclico que se transmite en las pantallas de las Oficinas de Atención al Afiliado) contiene closed caption, subtítulos, video y audio, pensando en las personas con discapacidad auditiva, visual, sordociega que no saben leer o tienen hipoacusia o baja visión. En el siguiente hipervínculo se puede encontrar un ejemplar: <https://we.tl/t-KxO8bkGPOV>

La atención e interacción entre los usuarios y los colaboradores de NUEVA EPS se brinda mediante nuestros canales presenciales y no presenciales. En cualquiera de los dos casos es importante recordar que independientemente del canal de atención que se elija todos nuestros usuarios deben ser atendidos de una manera amable, digna e incluyente sin importar cuáles sean sus características físicas, sensoriales o culturales.

NUEVA EPS para los canales de atención no presenciales, tiene en cuenta los siguientes aspectos con el fin de garantizar el buen servicio y bajo buenos parámetros se utiliza el lenguaje incluyente.

Se repite la información las veces que sea necesario y se realiza retroalimentación y verificación que la información entregada sea clara, se utiliza lenguaje claro y sencillo, se pregunta si la persona requiere algo más o necesita ayuda para los trámites que necesite realizar, en caso de ser afirmativo, se indaga lo que necesita y se busca la forma de resolver la necesidad de afiliado con cualquiera que sea la discapacidad.

Actualmente contamos con varios canales de servicio para nuestros afiliados, empleadores y prestadores, que buscan optimizar y brindar diferentes opciones y gestionar oportunamente los requerimientos sin distinciones, ni discriminaciones. Estos canales son: • Oficinas de Atención al afiliado. • Puntos de Atención Funcionales. • Puntos de Atención al Afiliado. • Portal transaccional “NUEVA EPS en línea”. • Aplicación Móvil APP. • WhatsApp. • Contact Center. • Mensaje de texto.

NUEVA EPS garantiza la atención a toda la población en especial a los afiliados con discapacidad, las oficinas están dotadas del modelo de atención preferencial, adicional

contamos con un equipo de colaboradores capacitados comprometidos con la atención integral de nuestra población, teniendo en cuenta sus condiciones y particularidades sobre sus discapacidades.

En NUEVA EPS llevamos 15 años creando un modelo de atención al usuario con discapacidad, capacitando a nuestros colaboradores a lo largo y ancho del país, contamos con asesores integrales de línea frente que tiene la capacidad de empatizar con el afiliado sin importar su condición y lograr resolver sus necesidades de atención.

II. EN RELACIÓN A LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA

Nos oponemos a la prosperidad de todas y a cada una de las pretensiones de la parte demandante por cuanto en su planteamiento no existe fundamento jurídico o fáctico que pueda conllevar a acceder a cualquiera de ellas respecto a la atención brindada por Nueva EPS a sus afiliados.

A LAS PRETENSIONES: ME OPONGO a todas las pretensiones toda vez que mi defendida no vulnera, ni trasgrede norma alguna sobre el particular, la NUEVA EPS S.A. al cumplir de manera eficiente y oportuna con su rol de aseguradora, rompe el nexo de causalidad sobre los riesgos o amenazas de daños que endilga, luego si su actividad no fue la causa eficiente de los presuntos derechos colectivos violados, su responsabilidad se circunscribe a que se dé una negativa en la prestación de un servicio, lo que definitivamente no se presenta en este caso, por el contrario Nueva EPS cumple con sus obligaciones.

III MEDIDAS CAUTELARES

Solicito al honorable Juzgado no acceder a la petición de medidas cautelares ya que como se argumentó en la contestación de NUEVA EPS, no se está vulnerando derecho alguno de los afiliados de NUEVA EPS.

IV. EN RELACIÓN AL ANÁLISIS JURÍDICO

LA INEXISTENCIA DE VULNERACION A DERECHO ALGUNO

Tanto de la exposición realizada por el suscrito, como de los elementos descritos en el escrito de la demanda, se caracteriza por que el sustento de la presente acción tiene la ausencia de elementos que puedan sustentar la violación o no acatamiento de alguna norma.

Por el contrario, es claro que mi representada es el más interesado en que todos sus afiliados tengan acceso a todos los trámites y soluciones efectivas y eficaces, por lo que la presente acción carece desde su radicación misma de fundamento, por lo que la consecuencia natural de la presente acción es justamente negar las pretensiones.

REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD

Con la expedición de la ley 472 de 1998 por medio de la cual se regularon las acciones de grupo y las acciones populares, para interponer la acción popular no existía un requisito de procedibilidad previo a incoar la acción, sin embargo, era opcional interponer los recursos

administrativos cuando una entidad administrativa estaba violando o vulnerado derechos o interés colectivos.

Sin embargo, a partir de la expedición de la ley 1437 de 2011 código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, es obligatorio antes de presentar una acción popular solicitar la adopción de medidas tendientes a proteger el derecho o interés colectivo que se vea amenazado o violado.

El requisito de la reclamación será obligatorio cuando la violación o vulneración del derecho o interés colectivo se esté efectuado por una autoridad pública o un particular en el ejercicio de funciones administrativas, de conformidad con lo señalado por el artículo 144 de la ley 1437 de 2011 inciso 3° el cual señala lo siguiente:

«Antes de presentar la demanda para la protección de los derechos e intereses colectivos, el demandante debe solicitar a la autoridad o al particular en ejercicio de funciones administrativas que adopte las medidas necesarias de protección del derecho o interés colectivo amenazado o violado...»

Por lo anterior todas las acciones populares deben tener el requisito previo de la solicitud de cese de la violación o vulneración del derecho o interés colectivo.

La entidad ante la cual se presente la solicitud, de cese de la vulneración o adopción de medidas para mitigar la vulneración o violación de cualquier derecho o interés colectivo tendrá 15 días para responder, si dentro este término no se da respuesta, se podrá proceder a demandar o cuando de manera negativa se resuelva dicha solicitud.

En el presente caso el accionante nunca radico ante Nueva EPS solicitud alguna en el sentido de dar cumplimiento a lo aquí pretendido en la presente acción popular, por lo cual no ha dado cumplimiento al presente requisito de procedibilidad.

NO EXISTE VULNERACIÓN DE DERECHOS FUNDAMENTALES

Al respecto, debe recordarse que el artículo 88 de la Constitución Política exige como requisito lógico-jurídico de procedencia de la acción popular, el deber de acreditar la existencia de una acción u omisión de una autoridad pública o privada que vulnere o amenace los derechos e intereses colectivos cuya protección se solicita:

“ARTICULO 88. La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad públicos, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella. (...)”

Esto en términos generales quiere decir que, para establecer la viabilidad de la acción de popular, en un caso concreto, lo mínimo que se requiere es verificar si existe una conducta activa u omisiva del accionado, que pueda generar un efecto de amenaza o vulneración de los derechos fundamentales que se pretenden proteger.

INEXISTENCIA DE NEXO CAUSAL

El accionante en su exposición y en su sustento jurídico, no demuestra la injerencia directa o indirecta que mi poderdante tiene para con los hechos y las pretensiones de la presente acción, al igual que no se prueba ni sustenta la violación del derecho.

Por lo que es necesario que se garantice por parte de su despacho, la exclusión de un nexo causal entre la acción, el accionado (Nueva EPS) y la presunta vulneración, pues a contrario sensu es evidente, que ni los hechos, y mucho menos las pretensiones se ajustan al mandato constitucional, que permita garantizar mediante la presente acción la vulneración inexistente de algún derecho colectivo.

EXCEPCIÓN GENÉRICA

Con fundamento en lo establecido en el Artículo 282 del Código de General del Proceso, respetuosamente solicito se sirva declarar todas y cada una de las excepciones que encuentre probadas en el presente proceso.

Con base en lo anteriormente expuesto, solicito respetuosamente al Despacho acoger las excepciones planteadas en el presente escrito, y por lo tanto ordenar la terminación y archivo del proceso administrativo.

V. PRUEBAS

Respetuosamente, me permito solicitar se tenga como prueba las que se allegue al expediente y aquellas que el Despacho ordene de oficio, en todo ello en lo que favorezca a mi representada.

DOCUMENTOS QUE SE APORTAN:

1. Poder y Certificado de existencia y representación de la NUEVA EPS.
2. Guía de atención Incluyente NUEVA EPS.

PRUEBA TESTIMONIAL

Comedidamente me permito solicitar al despacho a efecto de que rinda testimonio sobre los hechos de la demanda y en especial sobre las excepciones impetradas, a la siguiente persona:

1. Dra. MARIA LORENA SERNA MONTOYA. Gerente Regional Eje cafetero Avenida 30 de agosto No 35-08, correo electrónico maria.serna@nuevaeps.com.co
2. Dra. MARTHA IRENE OJEDA SABOGAL, Gerente Zonal Caldas, REGIONAL EJE CAFETERO, Cra. 23C No 62-27, Manizales, Caldas correo electrónico martha.ojeda@nuevaeps.com.co

VI. NOTIFICACIONES:

La NUEVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD S.A. NUEVA EPS SA- NIT 900.156.264, representada legalmente por José Fernando Cardona Uribe, mayor de edad e identificado con CC No. 79.267.821, con dirección para notificaciones judiciales en la carrera 85K No 46ª-66, piso 2 y 3 de Bogotá.

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66, piso 2, ala sur. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

se indica que la demandante, Nueva Empresa Promotora de Salud – NUEVA EPS S.A., recibirá notificaciones en el correo electrónico secretaria.general@nuevaeps.com.co y/o en la Carrera 85 K No 46 A – 66, piso 2 ala sur de la ciudad de Bogotá.

El apoderado podrá ser contactado en el correo electrónico john.romero@nuevaeps.com.co, en el celular No 3222356692 o 3152574921 y/o en la Carrera 85 K N° 46 A – 66, piso 2 ala sur de la ciudad de Bogotá.

Del señor Juez,



JOHN EDWARD ROMERO RODRIGUEZ
C.C. No. 80.238.736 de Bogotá
T.P. 229.014 del C.S.J.